



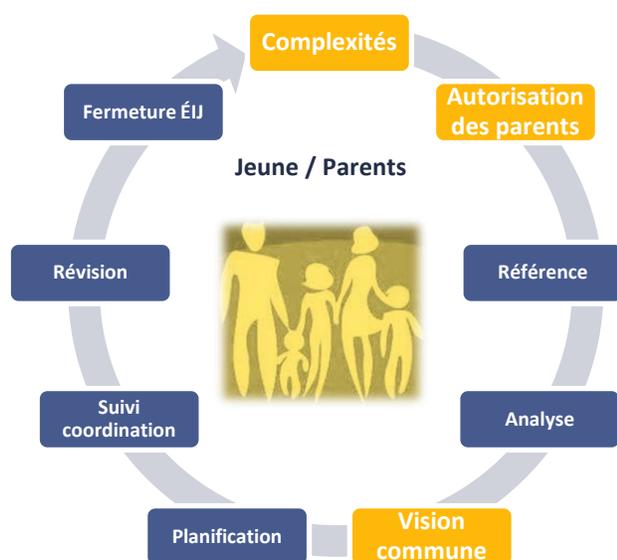
RECHERCHE ACTION

Analyse des pratiques de partenariat et de médiation intersectorielle entourant les services aux jeunes et aux familles présentant des problématiques multiples : le cas des équipes d'intervention jeunesse (ÉIJ) au Québec (2008-2012)

Louise Lemay, Ph.D.



LE PROCESSUS D'ACTION EN PARTENARIAT À L'ÉIJ
LA DÉMARCHE DE MÉDIATION PARTENARIALE DE L'ÉIJ
LE PLAN DE SERVICES INDIVIDUALISÉ (PSI) ET INTERSECTORIEL (PSII)¹



Dans le contexte des ÉIJ au Québec, la pratique de médiation partenariale entourant la réponse aux besoins multiples de certains jeunes vivant des problématiques complexes (individuelles, familiales ou sociales), s'articule autour d'une démarche de plan de services individualisé (PSI) et intersectoriel (PSII).

Pour comprendre cette démarche, nous vous invitons à partager notre conception de la **médiation partenariale**.

Le concept de médiation partenariale développé dans le contexte de notre recherche portant sur les pratiques des ÉIJ au Québec, ne doit pas être compris au sens traditionnel du terme, « comme une simple technique de gestion des conflits » (Lemay et al., 2008 : 16)².

Dans un contexte comme celui de l'ÉIJ, qui mobilise une grande diversité d'acteurs pour répondre aux besoins multiples et complexes des jeunes et des familles

concernées, nous convenons plutôt de parler d'une **démarche de médiation partenariale axée sur la résolution collective des complexités**. En effet, la complexité caractérise tant la réalité des familles que celle de la gestion partenariale. Tous les acteurs concernés se rallient autour de la nécessité de développer, voire d'initier des pratiques favorables à la résolution des controverses inhérentes à un tel contexte.

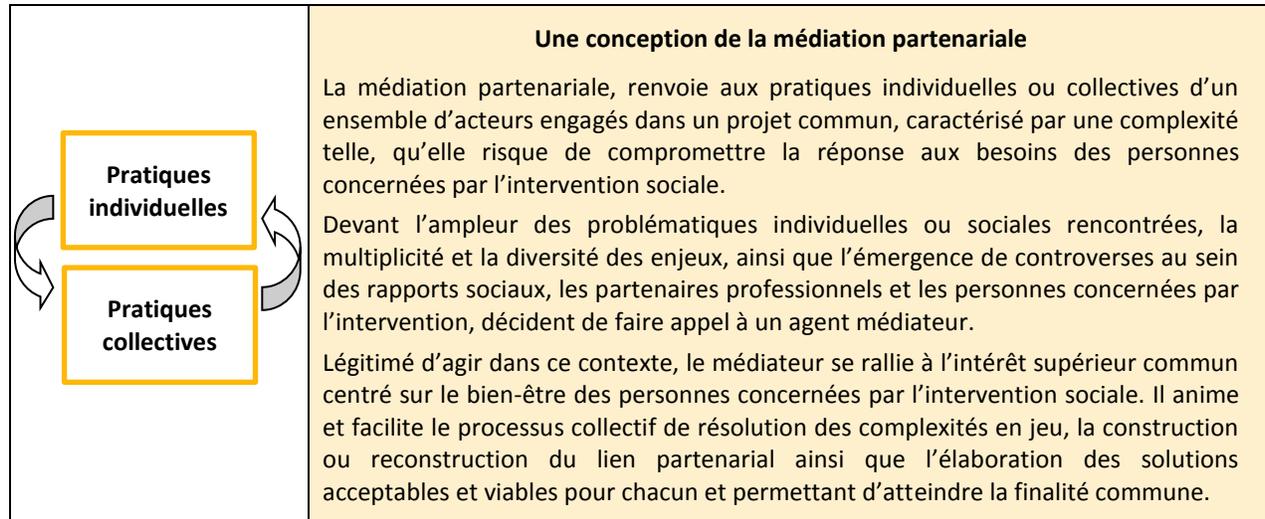
Chacun est convié à se rallier à l'intérêt supérieur commun : le bien-être de l'enfant et de la famille. Le coordonnateur-médiateur n'est pas neutre à cet égard mais son indépendance face au mandat organisationnel lui confère une certaine neutralité et légitimité, lesquelles constituent des atouts pour agir en tant que facilitateur et animateur du projet partenarial. Nonobstant ce rôle clé, dans l'esprit d'un partenariat innovant, la pratique de médiation doit mobiliser et engager tous les acteurs concernés, tant le coordonnateur-médiateur que les partenaires « médiateurs ».

¹ En référence à l'entente de complémentarité MSSS-MELS (2003), la démarche de plan de services individualisé dans le secteur jeunesse est qualifiée de PSII lorsqu'elle implique la coordination des partenaires des réseaux de l'éducation et de la santé et des services sociaux. Néanmoins, certaines régions ont convenu d'utiliser la notion de PSI pour toute démarche de plan de services individualisé.

Pour citer ce document : Lemay, L. (2013). « Le processus d'action en partenariat à l'ÉIJ : La démarche de médiation partenariale de l'ÉIJ : Le Plan de Services Individualisé(PSI) et Intersectoriel(PSII) ». Faits saillants de la recherche provinciale « Analyse des pratiques de partenariat et de médiation intersectorielle dans le contexte des équipes d'intervention jeunesse au Québec (2008-2012) ». Feuillet No.8a, 1ère édition, Sherbrooke, Université de Sherbrooke, 2015, 3 pages.

² Lemay, L., Giguère, R. et A. Marchand (2008). La médiation partenariale en contexte intersectoriel : intervention sociale en émergence, codéveloppement professionnel et recherche. Sociétés et Jeunes en difficulté, 6, <http://sejed.revues.org/document4002.html>

Nous proposons donc la définition suivante qui s'inscrit dans le sens de notre conception des rapports sociaux entre acteurs engagés dans le champ des pratiques sociales, une conception généralisable à d'autres contextes de partenariats intersectoriels en vue de répondre aux besoins multiples et complexes de certaines populations vulnérables.



La démarche partenariale à l'ÉIJ : un bilan et des pistes

Quel bilan les coordonnateurs font-ils de leurs pratiques partenariales à chacune des phases de la démarche de plan de services vécue au sein de leur ÉIJ ?

Source de données :
Questionnaire - 2011 / Partie B
27 coordonnateurs répondants

LA DÉMARCHE DE PLAN DE SERVICES (PSI OU PSII)

Plus qu'un simple outil, le plan de services est vu comme une démarche d'action concertée qui suppose la mise en place et la réalisation de différentes étapes. Essentiellement, cette démarche consiste à *coévaluer* la situation globale du jeune en prenant en compte l'ensemble de ses besoins, *coplanifier* les services requis pour la situation particulière, *implanter* ou mettre en oeuvre les conditions permettant d'actualiser cette planification, et enfin à *coévaluer les résultats*. Elle vise donc à assurer une réponse à l'ensemble des besoins du jeune de manière à rétablir ou à promouvoir son développement et sa sécurité, son intégration sociale et son bien-être³.

Un défi important relié à la démarche de plan de services consiste à développer une **vision commune** de la situation du jeune et de sa famille, des besoins de changement et des services requis. Au-delà des opérations concrètes à réaliser, c'est l'esprit de collaboration entre tous les acteurs impliqués qui doit animer cette démarche.

Le développement du pouvoir d'agir du jeune et des parents constitue un principe fondamental qui oriente toute démarche partenariale dans le contexte de l'ÉIJ. Rappelons qu'au premier chef, les parents doivent autoriser cette démarche. Les acteurs favorisent leur participation active tout au long de la démarche et dans toutes les décisions qui les concernent.

³ Source : Lemay, L. et collaborateurs. Ensemble vers un même horizon. Manuel de référence pour la réalisation des plans de services individualisés (PSI) et intersectoriels (PSII) à Laval : Volet jeunesse. Agence de la santé et des services sociaux de Laval, 2007.

La démarche PSII renvoie aux 6 étapes suivantes :

1. L'étape de la référence à l'ÉIJ
2. L'étape de l'analyse de la situation
3. L'étape de la planification des services
4. L'étape de la mise en œuvre et du suivi du plan de services
5. L'Étape de la révision du plan de services
6. L'étape de la fermeture à l'ÉIJ

Ce feuillet 8 comporte plusieurs volets qui correspondent à ces 6 étapes de la démarche.

D'entrée de jeu, on y présente d'abord les caractéristiques des jeunes et des familles qui bénéficient des services de l'ÉIJ. Seront présentés ensuite les principaux résultats issus de l'analyse du point de vue des coordonnateurs répondants de la recherche concernant les forces, difficultés et défis à relever à chacune des étapes de la démarche.